

Customer Experience



Customer Experience



METODOLOGÍA: Diseño de una experiencia memorable



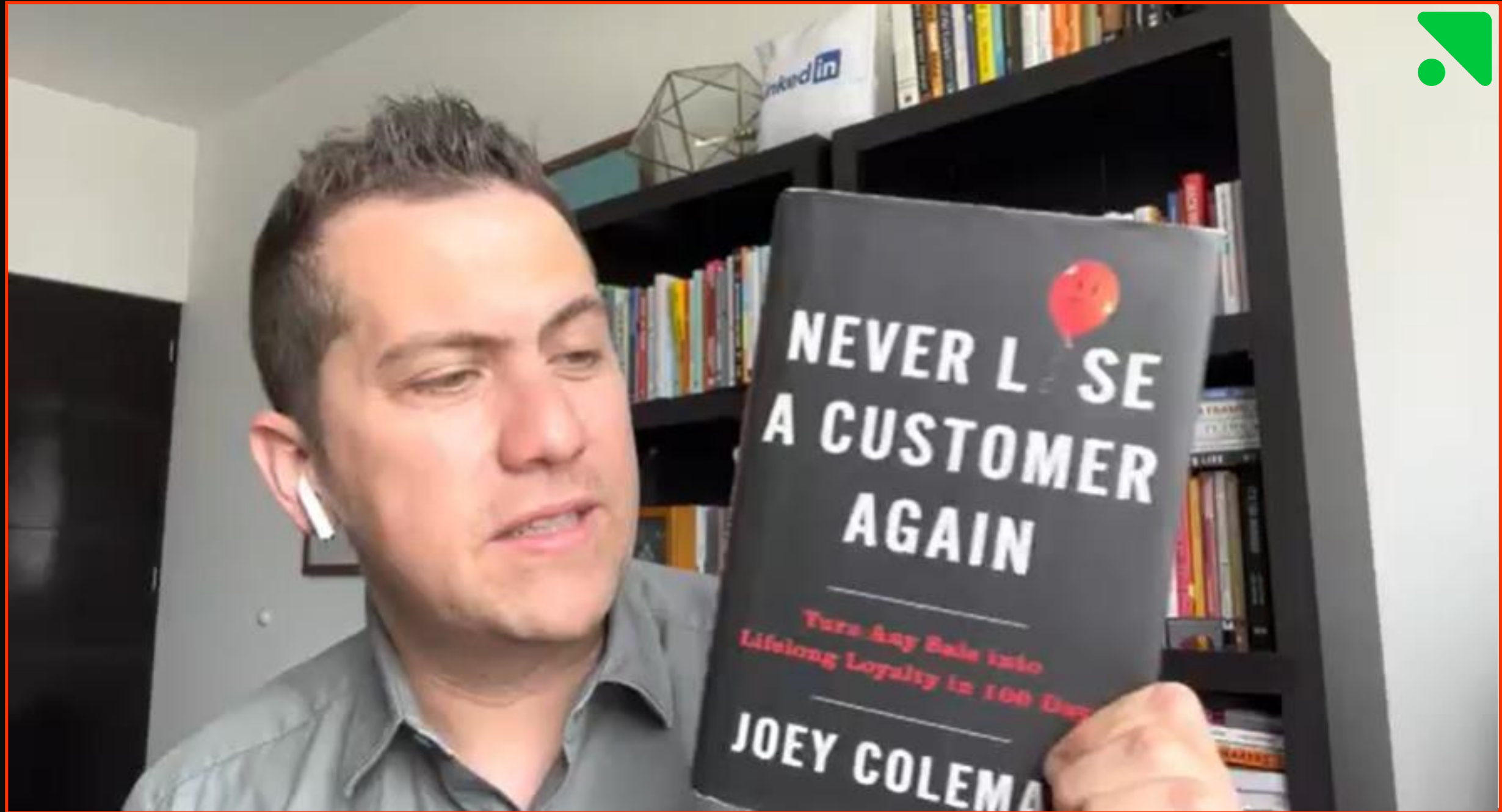
Recordemos...



**NEVER L SE
A CUSTOMER
AGAIN**

*Turn Any Sale into
Lifelong Loyalty in 100 Days*

JOEY COLEMAN



**NEVER LOSE
A CUSTOMER
AGAIN**

*Turn Any Sale Into
Lifelong Loyalty in 100 Days*

JOEY COLEMAN



"I LOVE YOU MORE THAN MY DOG"

Five Decisions That Drive Extreme Customer Loyalty in Good Times and Bad

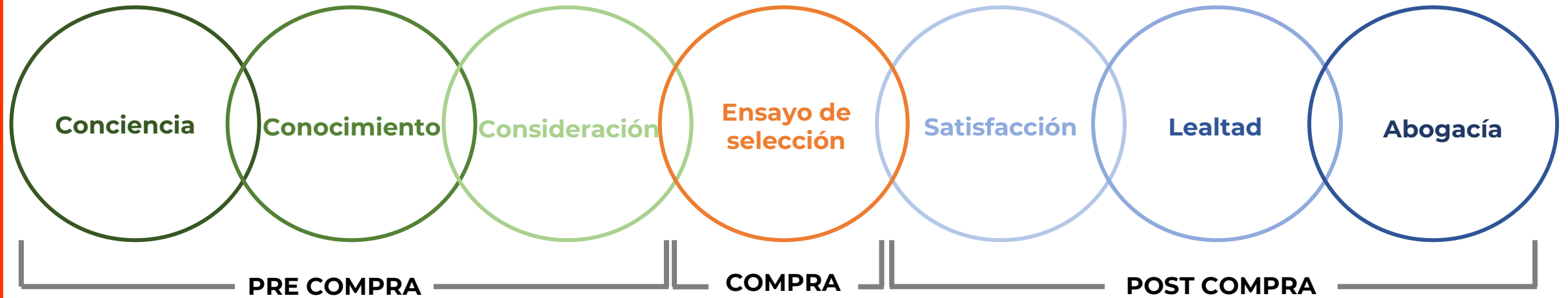
JEANNE BLISS

Afterword by
TONY HSIEH, CEO, Zappos.com



"I believe in this book!"
-COLLEEN BARRETT, president
emartus, Southwest Airlines
(from the Foreword)

Ciclo de vida del cliente





X días para enamorar al cliente



100 días para enamorar al cliente

Fase 1: evaluación

- Muchas veces el cliente no tiene claridad de qué quiere exactamente.
- Conocer a nuestro cliente y conectar.
- Perfilar a nuestros clientes.
- Definir cómo será el trato.



**Pequeños
detalles que
hacen una GRAN
diferencia**



Fase 2: admitir

- El cliente admite que necesita ayuda con algo.
- Esta fase inicia ya que se cerró un acuerdo formalmente.
- Se libera dopamina en el cerebro del cliente, generando sensación de euforia.



Fase 3: afirmación

- Buyer's remorse / remordimiento del comprador.
- Se puede prevenir.
- Comprender el viaje emocional de los clientes.
- Aspirar a ser referidos por los clientes.





Fase 4: activación

- En esta fase tenemos el poder de activar muchas emociones en el cliente.
- La primera impresión tiene un impacto muy fuerte.
- La comida y la diversión siempre son buenas ideas para sorprender a un cliente

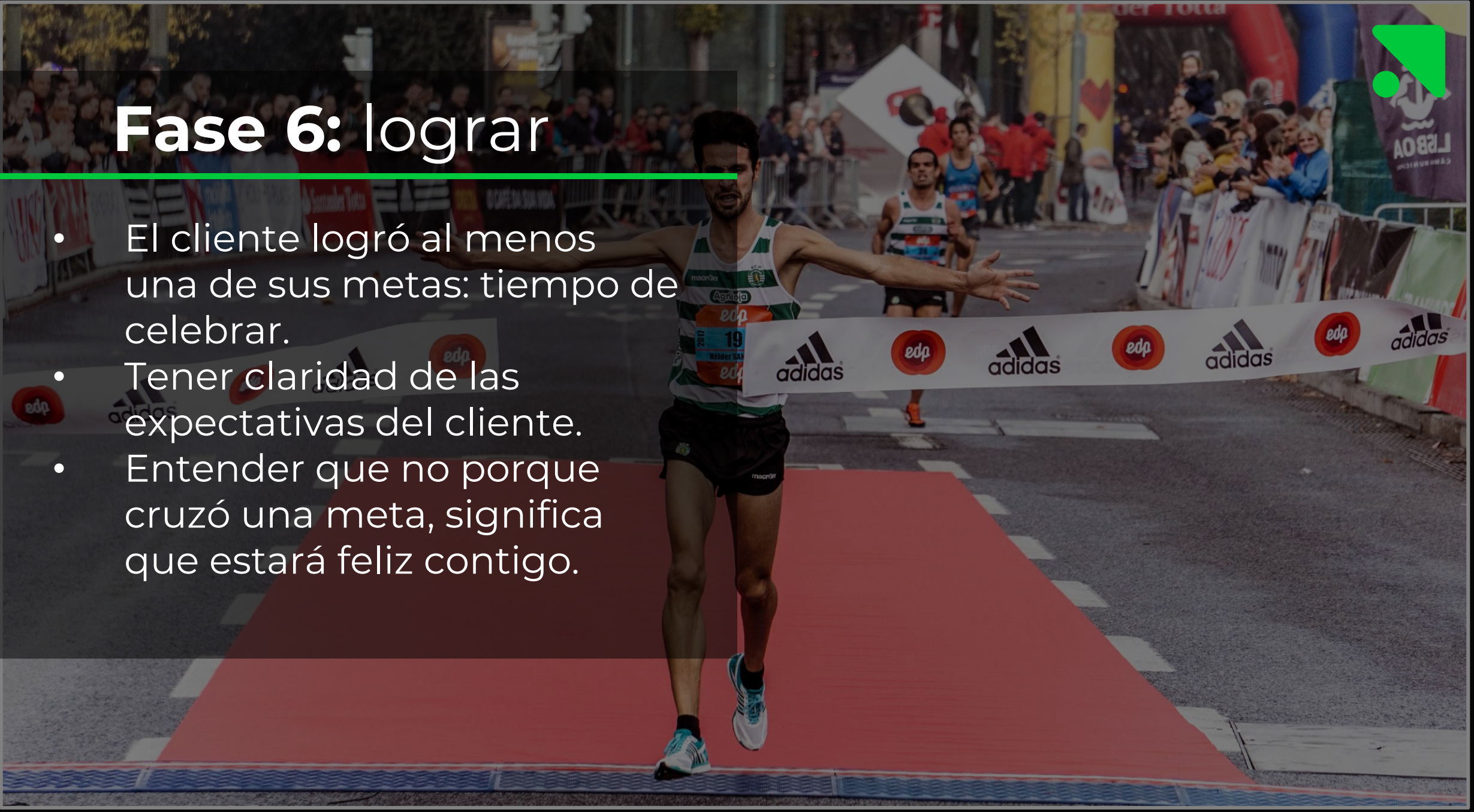
Fase 5: aclimatarse

A photograph of two business professionals shaking hands over a desk. The man on the right is wearing a blue shirt and tie, and is holding a folder. The woman on the left is wearing a grey blazer. The background is a blurred office setting. A green triangle and circle graphic is in the top right corner.

- Compartir con los clientes la cultura de la empresa.
- Acompañamiento constante al cliente, por distintos medios, a lo largo de toda la relación.
- Anticiparse a posibles sentimientos negativos.

Fase 6: lograr

- El cliente logró al menos una de sus metas: tiempo de celebrar.
- Tener claridad de las expectativas del cliente.
- Entender que no porque cruzó una meta, significa que estará feliz contigo.



Fase 7: adopción

- Eleva el nivel de experiencias para tus top clientes.
- Facilita que puedan expresarse fácilmente sobre tu marca.
- Refuerza el sentido de comunidad.





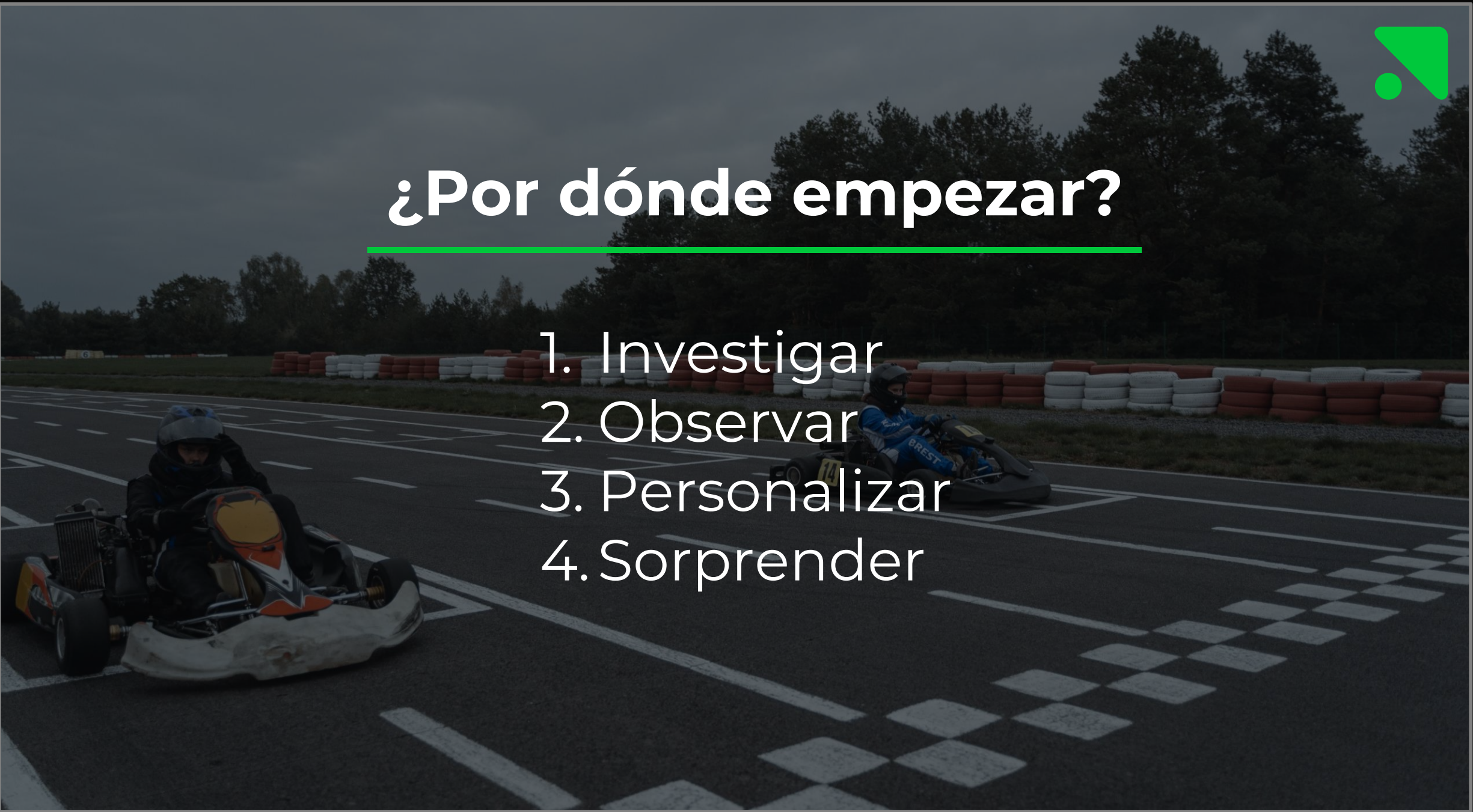
Fase 8: promoción

- Las mejores referencias vienen de clientes felices. Enfócate en hacerlos felices.
- Diseña un buen programa de referidos con beneficios exclusivos y reconocimiento.



¿Por dónde empezar?

1. Investigar
2. Observar
3. Personalizar
4. Sorprender



Thank
you



skandia

REMATCH

VAMOS A HACER HISTORIA

Skandia Rematch

Vamos a hacer historia



Objetivo

Hacer realidad la propuesta de valor de Skandia con la fuerza comercial, fortaleciendo nuestro manifiesto de cultura **CRECE** y motivándolos **para crecer con Skandia**.

Customer Obsessed

Own**R**ship

Entrepreneurship

Critical Thinking

One **P**assionat**E** Team



Este 2023 regresa al podio y **conviértete en el mejor de los mejores**



¿Cómo lo lograrás?

ENTRENÁNDOTE

Es un proceso continuo que te ayudará a fomentar la adquisición de competencias, conocimientos y habilidades para desarrollar al máximo tu potencial.

RETÁNDOTE

Salir de tu zona de confort, para ponerte a prueba cada día y adaptarte continuamente a los nuevos escenarios de cada juego.

MOTIVÁNDOTE

Es el motor de tu mundo, te llena de energía, te mantiene firme y enfocado hasta cumplir todos tus objetivos.

CELEBRÁNDOTE

Porque al final, no hay nada como la satisfacción de ser un campeón y celebrar tu positivismo, esfuerzo, fortaleza mental y cada uno de tus logros personales y profesionales que alcanzaste en cada juego.

ENTRENÁNDOTE

Podcast del propósito (Plataforma de educación)
Capacitación en inversiones

RETÁNDOTE

Mejorías en los canales de comunicación
Herramientas comerciales para potenciar tus ventas

MOTIVÁNDOTE

Experiencias (Convenciones)
Plan Carrera (Comisiones)
Bonos Piedras preciosas
Bonos Estacionales
Pequeños triunfos

CELEBRÁNDOTE

El Encuentro
Experiencias del trimestre
Million Dollar
Reconocimiento en medios FOMO

#SINFILTRO

Temas sobre Inversiones
Money Sessions (Con invitados de economía para la pipol)
Boletín de inversiones
Market news
"Tertulias"

skandia

REMATCH
VAMOS A HACER HISTORIA



¿Cómo romperemos nuestros récords este trimestre?

ENTRENÁNDOTE

Tendrás acceso al podcast sobre propósito con Diego Lainez en Skandia Channel

skandia

REMATCH
VAMOS A HACER HISTORIA



RETÁNDOTE

Noticias 1 vez a la semana a través de Sammi
Campaña Presentes para el futuro
Conecta – Actualización (Todo en un solo lugar)

MOTIVÁNDOTE

Bono Maratón
Cooltureando rumbo a Edimburgo y
Huatulco

CELEBRÁNDOTE

El Encuentro
Primer Dream Team en Abril
Convención a Puerto Vallarta

#SINFILTRO

Money Sesión con Economía para la pipol (Próximo marzo 29)
Formatos Reel: Nadie nos pregunta pero te lo contamos